



15ème législature

Question N° : 24589	De Mme Annie Chapelier (La République en Marche - Gard)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Économie, finances et relance
Rubrique > mort et décès	Tête d'analyse >Pratiques des professionnels des pompes funèbres	Analyse > Pratiques des professionnels des pompes funèbres.
Question publiée au JO le : 19/11/2019 Réponse publiée au JO le : 15/12/2020 page : 9238 Date de changement d'attribution : 07/07/2020		

Texte de la question

Mme Annie Chapelier attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur les pratiques des professionnels des pompes funèbres. En effet, l'association de consommateurs UFC Que Choisir a rendu publique une enquête de terrain, sur la période du 23 mars au 6 avril 2019 dans 72 départements et auprès de 664 magasins de pompes funèbres, accablante sur les offres tarifaires et commerciales réalisées par les entreprises de pompes funèbres. L'enquête révèle une envolée des prix des obsèques avec une augmentation de 14 % pour les inhumations et de 10 % pour les crémations. À cela s'ajoutent de grands écarts de tarifs d'une entreprise à une autre, d'un département à un autre. La moyenne nationale s'établit à 3 851 euros contre 3 350 euros en 2014. Par une loi de 1993, il a été mis fin au monopole communal du service des pompes funèbres, permettant ainsi de choisir l'entreprise chargée des obsèques. Or cela a eu pour conséquence un manque de transparence de ce secteur particulier en raison de la vulnérabilité des consommateurs, informés dans un délai trop court et confrontés à la fois à une démarche douloureuse et à des prix et pratiques commerciales différents. De plus, l'arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires, impose aux entreprises de mettre leurs tarifs à disposition, d'indiquer clairement le caractère obligatoire ou facultatif de chaque prestation et de fournir gratuitement un devis écrit et détaillé. En réalité, ce devis doit correspondre à un modèle défini par l'arrêté du 23 août 2010, qui n'est pas respecté dans 65 % des cas recensés lors de l'enquête. Enfin, dans la pratique, et comme l'indique cette enquête, les pompes funèbres répondent en mettant l'accent sur la distinction entre prestations courantes et prestations optionnelles auxquelles il faut ajouter une diversité de gammes, ce qui rend quasi impossible la comparaison auprès des divers professionnels. En conséquence, elle lui demande quelles sont les intentions du Gouvernement pour lutter contre ces abus et ces inégalités constatées qui touchent les Français dans ces moments de vulnérabilité.

Texte de la réponse

Sur le marché des prestations funéraires, la fiabilité de l'information donnée au consommateur est d'autant plus importante que, confronté à la perte d'un proche, celui-ci n'a pas le temps de faire les recherches qui lui permettraient de faire jouer la concurrence et, est particulièrement vulnérable face au caractère éventuellement biaisé ou incomplet de l'information qui lui est donnée. Le Gouvernement porte donc une grande attention à la protection du consommateur dans ce secteur très sensible. Pour favoriser la concurrence au bénéfice d'un allègement du coût des obsèques, la loi du 8 janvier 1993 a mis fin au monopole communal des pompes funèbres.

Depuis lors, les prix des obsèques relèvent du régime de droit commun et sont fixés librement par les entreprises. Il n'est donc pas anormal de constater des différences de prix parfois conséquentes d'une entreprise à l'autre. Pour accompagner cette réforme, des mesures ont toutefois été prises pour encadrer l'information du consommateur. Ainsi, l'arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires impose aux entreprises de mettre leurs tarifs à la disposition de la clientèle, d'indiquer clairement le caractère obligatoire ou facultatif de chaque prestation ou fourniture susceptible d'être proposée et de fournir gratuitement un devis écrit et détaillé. Cet arrêté a été renforcé en 2011 par une disposition qui prévoit l'utilisation obligatoire d'un modèle de devis type établi par arrêté du ministre chargé des collectivités territoriales. Ce modèle doit permettre aux familles de comparer plus facilement les tarifs pratiqués pour l'organisation d'obsèques par les différents opérateurs. Sur la base de ce modèle, les devis doivent obligatoirement présenter, de façon non équivoque, dans trois colonnes distinctes, les prestations qui sont courantes, celles qui sont optionnelles et celles effectuées pour le compte de tiers. Chaque prestation doit de plus être rattachée à l'une des huit étapes des obsèques définies dans le modèle de devis. Les services de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) procèdent régulièrement à des enquêtes, afin de vérifier que cette réglementation relative à l'information du consommateur est correctement appliquée, notamment en matière de respect des prescriptions relatives aux devis. L'enquête menée en 2017 et 2018, par les services de la DGCCRF, auprès de 596 opérateurs funéraires, a permis de relever que de nombreux établissements méconnaissaient un ou plusieurs points de cette réglementation. Les entreprises concernées ont fait l'objet, en fonction de la gravité des manquements constatés, d'avertissements, d'injonctions ou d'amendes administratives. À la suite de cette enquête, la DGCCRF a reçu les fédérations professionnelles du secteur puis leur a adressé des courriers les invitant à rappeler à leurs adhérents leurs obligations en matière d'information du consommateur. Les services de la DGCCRF restent vigilants et ce secteur continuera de faire l'objet d'une surveillance régulière. En outre, afin de renforcer l'information des consommateurs, le Conseil national de la consommation a mis en place un groupe de travail qui a pour mission, sous l'égide de la DGCCRF, de réfléchir à des mesures susceptibles d'améliorer l'information des consommateurs dans le secteur funéraire et de faire des propositions sur la mise en place de modèles de devis et d'un mode de leur diffusion qui soit le plus efficient auprès des consommateurs.